

Beschwerden

Tipps für den Umgang mit kritischen Anregungen

KÄRNTEN

Villach
Faaker See
Ossiacher See

Mündliches Beschwerdemanagement:

1. Zuhören: Ausreden lassen, Beschwerde aufnehmen, Zeit widmen, Blickkontakt halten. Stoppen Sie die gerade ausgeübte Tätigkeit und schenken Sie Ihrem Gast die volle Aufmerksamkeit. Wenn möglich einen Platz bzw. ein Getränk anbieten.
2. Entspannt bleiben: Bleiben Sie sachlich und lassen Sie sich nicht provozieren.
3. „Reiz-Sätze“ vermeiden: Achten Sie im Gespräch darauf, Reizwörter/sätze zu vermeiden („Dafür bin ich nicht zuständig“ oder „Also, ich verstehe Sie nicht“).
4. Entschuldigen: Entschuldigen Sie sich für die entstandenen Unannehmlichkeiten & zeigen Sie Verständnis für die Situation Ihres Gastes.
5. Aufklären: Klären Sie die Situation auf – jedoch ohne Schuldzuweisungen und zu vielen Details.
6. Sofort Problemlösung in Aussicht stellen: „Wir werden etwas unternehmen!“, Betriebsleitung verständigen, Adresse aufnehmen/nachbearbeiten. Kontrollieren ob das Problem gelöst wurde und den Gast nochmal fragen, ob alles zu seiner Zufriedenheit erledigt wurde.
7. Aus Fehlern lernen: Beschwerden sollten gesammelt werden – von Beschwerden lernen indem diese regelmäßig besprochen werden und Lösungen angedacht werden.

Schriftliches Beschwerdemanagement:

1. Ist Ihr Text einfühlsam formuliert oder muss beim Empfänger der Eindruck entstehen, dass er „geschulmeister“ wird?
2. Angenommen, der Fehler liegt tatsächlich in Ihrem Betrieb. Enthält Ihr Text eine glaubwürdige Entschuldigung, eine nachvollziehbare Erklärung, wie es dazu kommen konnte bzw. Hinweise, wie solche Pannen künftig vermieden werden?
3. Wird jeder Eindruck vermieden, Sie wollten anderen die Schuld in die Schuhe schieben?
4. Haben Sie darauf geachtet, dass in Ihrem Antwortschreiben nicht auf eventuelle Provokationen des Gastes eingegangen wird?
5. Können schriftlich gemachte Zusagen auch wirklich eingehalten werden?
6. Haben Sie kurze und präzise Sätze verwendet und sind Sie schnell auf den Punkt gekommen?
7. Haben Sie den Gast am Schluss Ihres Textes auch auf die positiven Aspekte seines Aufenthaltes erinnert und sich bei ihm für sein Feedback bedankt?

TIPP: Ein persönliches Gespräch ist immer besser als eine Email/ein Brief!